

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
PADA JASA FREIGHT FORWARDING
DENGAN METODE CSI (CUSTOMERS SATISFACTION INDEX) DAN
METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)
DI PT. LISSA SUKSES TRANSINDO – SIDOARJO

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

PRAJA PUTRA PAMUNGKAS
1032010004

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2014

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
PADA JASA FREIGHT FORWARDING
DENGAN METODE CSI (CUSTOMERS SATISFACTION INDEX) DAN
METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)
DI PT. LISSA SUKSES TRANSINDO – SIDOARJO

Disusun Oleh :

PRAJA PUTRA PAMUNGKAS
1032010004

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembanguna Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 23 Desember 2014

Tim Penguji:

1.

Pembimbing:

1.

Ir. Yustina Ngatilah, MT

Nip. 19570306 198803 2 001

2.

Enny Ariyani, ST, MT

Npy. 3700 9950 0411

2.

Ir. Iriani, MMT

Nip. 19621126 198803 2 001

3.

Drs. Pailan, Mpd

Nip. 19530504 198303 1 001

Enny Ariyani, ST, MT

Npy. 3700 9950 041

Mengetahui
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Ir. Sutiyono, MT

19600713 198703 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
PADA JASA FREIGHT FORWARDING
DENGAN METODE CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) DAN
METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)
DI PT. LISSA SUKSES TRANSINDO-SIDOARJO

OLEH :

PRAJA PUTRA PAMUNGKAS
NPM : 1032010004

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Negara Lisan
Gelombang III Tahun Akademik 2014 / 2015

Surabaya, 23 Desember 2014

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Enny Ariyani, ST, MT
Npy. 3700 9950 0411

Drs. Pailan, Mpd
Nip. 19530504 198303 1 001

Ketua Jurusan
Jurusan Teknik Industri
UPN “Veteran” Jawa Timur

Dr.Ir.Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala berkah, anugerah dan pimpinan – Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul :
“Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Jasa Freight Forwarding Dengan Metode Csi (Customers Satisfaction Index) Dan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di PT. Lissa Sukses Transindo – Sidoarjo”.

Penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak berlebihan bila pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Sutiyono, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Minto Waluyo, MM, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Enny Ariyani, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing I Skripsi.
4. Bapak Drs. Pailan, Mpd, selaku Dosen Pembimbing II Skripsi.
5. Ibu Ir. Endang PW, MMT dan Bapak Ir. Handoyo, MT selaku Dosen Penguji Seminar I.
6. Ibu Ir. Endang PW, MMT dan Bapak Ir. Rus Indiyanto, MT selaku Dosen Penguji Seminar II.

7. Bapak Suroso, selaku Pimpinan PT. Lissa Sukses Transindo-Sidoarjo.
8. Especially for My Mom, father, my family and “God is Love Youth” thank you for praying, supporting, and guiding me in every step.
9. To all my friend’s this Pararel A’2010 thanks for the help and encouragement you guys give
10. Segenap staff Dosen Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak pengetahuan selama masa perkuliahan.
11. Semua pihak yang telah membantu secara moril dan materil selama pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima Kasih.

Surabaya, Desember 2014

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	7
2.1.1 Ciri-ciri Jasa	8
2.1.2 Klasifikasi Jasa	10
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	11
2.1.5 Strategi Pemasaran Jasa	13

2.2 Kualitas Jasa	14
2.2.1 Pengertian Kualitas	14
2.2.2 Pengertian Kualitas Jasa	14
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	15
2.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.3.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.4 Pengertian Jasa Freight Forwarding	18
2.5 Customer Satisfaction Index (CSI)	21
2.6 Importance-Performance Analysis (IPA)	22
2.6 Populasi dan Sampel	25
2.7 Kuisisioner	27
2.7.1 Jenis Pertanyaan Dalam Kuisisioner	28
2.7.2 Skala Dalam Kuisisioner	29
2.7.3 Pengujian Kuisisioner	30
2.8 Penelitian Terdahulu	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	
Variabel	36
3.2.1 Identifikasi Variabel	36
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	37
3.3 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	40
3.4 Metode Pengumpulan Data	46
3.4.1 Teknik Pengambilan Populasi	46
3.5 Metode Pengolahan Data	46

3.5.1 Uji Validitas	46
3.5.2 Reliabilitas	47
3.5.3 Uji CSI (Customer Satisfaction Index)	48
3.5.4 Uji IPA (Importance-Performance Analysis) ...	50
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengumpulan Data	54
4.1.1 Data Dimensi Dan Atribut Persepsi Dan harapan Pelanggan	54
4.1.2 Penyusunan Kuisioner.....	55
4.1.3 Uji Validitas	57
4.1.4 Uji Reliabilitas	59
4.2 Pengolahan Data dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index)	59
4.2.1 Perhitungan Weighted Factor (WF)	60
4.2.2 Menghitung WS (Weighted Score) atau Score	61
4.2.3 Menghitung WT (Weighted Total) atau Total.....	61
4.2.4 Perhitungan CSI (Customers Satisfaction Index)	63
4.2.5 Menghitung Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Importance-Performance Analysis	64
4.2.6 Menginterpretasikan Grafik IPA	65
4.2.7 Rekomendasi Perbaikan.....	70
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 74

5.2 Saran 76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRACT

Quality of service can be interpreted as an effort to fulfill the needs and desires of consumers and delivery accuracy in balancing consumer expectations . Quality of service can be determined by comparing the perceptions of consumers with the services they receive the services they actually expect to attributes of an enterprise service . If the services received or perceived as expected , then the perceived service quality is good and satisfying , if the services received exceed the expectations of consumers , the perceived service quality is very good and berkualitas. Sebaliknya if the services received is lower than expected , then the quality of service perceived in this study the authors analyze customer satisfaction in PT. Lissa Sukses Transindo that has not been tested for quality services freight forwarding services , using CSI (Customer Satisfaction Index) obtained customer satisfaction index of 73.228 % that describes the customer PT. Lissa Sukses Transindo satisfied with the services of freight forwarding , but still need to be improved again . To find out what attributes should be improved to analyze IPA (Importance-Performance Analysis) which produces some of the attributes that should be fixed which service attributes A1 , A4B4 , C2 , C4 , D4 there quadrant A.

Keywords : CSI (Customer Satisfaction Index) , IPA (Importance-Performance Analysis) , Quality of Service , Freight Forwarding

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka [kualitas pelayanan](#) dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan Pada Penelitian ini penulis melakukan analisis kepuasan pelanggan di PT. Lissa Sukses Transindo yang selama ini belum pernah dilakukan pengujian terhadap jasa kualitas jasa freight forwarding, dengan menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) didapatkan indeks kepuasan pelanggan sebesar 73,228% yang menggambarkan pelanggan PT. Lissa Sukses Transindo puas atas pelayanan jasa freight forwarding, namun masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki dilakukan analisis IPA (Importance-Performance Analysis) yang menghasilkan beberapa atribut yang harus diperbaiki yakni atribut pelayanan A₁, A₄, B₄, C₂, C₄, D₄ yang ada di kuadran A.

Kata Kunci : CSI (Customer Satisfaction Index) , IPA (Importance-Performance Analysis), Kualitas Pelayanan, Freight Forwarding.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi perkembangan dunia bisnis pada sektor jasa Freight Forwarding semakin meningkat saat ini. Perkembangan ini ditandai dari munculnya sejumlah perusahaan baru dalam beberapa tahun belakangan yang bergerak dalam bidang industri yang sama yaitu industri jasa Freight Forwarding.

PT. Lissa Sukses Transindo adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa ekspedisi di Indonesia yaitu perusahaan Freight Forwarding. Jasa pelayanan Freight Forwarding di Indonesia disebut dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 1988 yaitu kegiatan usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya kegiatan pengiriman barang melalui transportasi udara, laut, dan darat. Semakin lama Jasa Freight Forwarding berkembang menjadi jasa yang memiliki prospek yang sangat baik dan hal ini merupakan faktor yang mendorong PT. Lissa Sukses Transindo untuk tetap eksis dalam pelayanan jasa Freight Forwarding.

Salah satu indikator utama dalam mendukung berdirinya suatu industri jasa adalah pelayanan. Persaingan biasanya terjadi pada tingkat pelayanan dan harga yang ditawarkan kepada pelanggan, semakin tinggi pelayanan yang diberikan dan tanggung jawab terhadap order yang diterima semakin besar nilai yang

ditawarkan. Dalam pelayanan yang dilakukan oleh PT. Lissa Sukses Transindo selama ini belum mencapai tingkat kepuasan yang maksimal, keluhan pelanggan terhadap pelayanan menjadi hal yang sangat penting, hal ini memerlukan perhatian khusus tentang nilai kepuasan pelanggan sehingga perlu diidentifikasi berbagai karakteristik dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi suatu tolak ukur yang harus diperhatikan, berkurangnya order merupakan dampak terburuk yang harus dihindari. Didalam aktivitas pelayanan yang dilakukan PT. Lissa Sukses Transindo selama ini belum pernah dilakukan pengujian terhadap kualitas jasa pelayanan Freight Forwarding. Oleh karena itu perusahaan belum mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan pada setiap atribut yang ditawarkan, sehingga perlu dilakukan evaluasi pada atribut-atribut yang ditawarkan. Dalam hal ini perusahaan ingin berusaha memberikan pelayanan yang optimal, dimana beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, guna tercapai kepuasan pelanggan dan perusahaan perlu merumuskan strategi dengan terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas yang pada akhirnya mempengaruhi peningkatan jumlah order.

Berdasarkan masalah tersebut maka dilakukan penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Jasa Freight Forwarding di PT. Lissa Sukses Transindo dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan metode IPA (Importance Performance Analysis).

Metode CSI (Customer Satisfaction Index) yakni merupakan analisis kuantitatif berupa presentase pengguna yang senang dalam survei kepuasan pelanggan (Nasution, 2005), yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar indeks kepentingan pelanggan terhadap pelayan dan metode IPA (Importance Performance Analysis) merupakan analisis yang bermaksud mengaitkan antara tingkat kepentingan (importance) suatu atribut yang memiliki obyek tertentu dengan kenyataan dalam (performance) yang dirasakan oleh pengguna dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Purnama, 2006) pada jasa pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

“Bagaimana kualitas pelayanan di PT. Lissa Sukses Transindo dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan”

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan alurnya maka perlu diberikan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Jenis pelayanan yang akan diteliti yaitu pelayanan jasa Freight Forwarding.
2. Data yang diambil berbentuk populasi yang diambil dari perusahaan vendor berada di Regional Jawa Timur.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA).

1.4 Asumsi

Sedangkan beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur menjawab setiap pertanyaan yang diberikan.
2. Penunjukan konsumen yang menjadi responden dianggap mewakili pelanggan pengguna jasa pengiriman perusahaan tersebut.
3. Kondisi perusahaan tidak berubah selama penelitian.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang ada di PT. Lissa Sukses Transindo Sidoarjo.
2. Memberikan usulan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, untuk mengetahui, mengaplikasikan dan dapat menambah wawasan serta kemampuan dalam memecahkan permasalahan dalam bidang jasa dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam menganalisis kualitas kepuasan pelanggan dalam bidang jasa.

2. Bagi PT. Lissa Sukses Transindo Sidoarjo, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan layanan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan.
3. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index dan importance performance analysis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini yaitu hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian atau

gambaran atau urutan kerja menyeluruh selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah-langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN